

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH

Berlianus Agian

inoesangtorayan_agian@yahoo.com

(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Tadulako)

Abstract

This research aimed at analyzing the public service and the influencing factors within the Provincial Library, Archives, and Documentation Office of Central Sulawesi. The theoretical review in this research is Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. This research used descriptive qualitative method. The research site was within the Provincial Library, Archives, and Documentation Office of Central Sulawesi. The informants were selected by using two techniques, namely: Purposive, that is, choosing the sample by having specific reasons, and Accidental, that is, taking whoever the research met. The purposive technique gave priority to those who served, the librarians within the Provincial Library, Archives, and Documentation Office of Central Sulawesi, and the accidentally-selected informants were the service users. The data collection techniques were observation, interview, and documentation. The researcher used interpretation analysis technique which finds out the meaning of the problem, case, condition, and situation. The research showed that the public service within the Provincial Library, Archives, and Documentation Office of Central Sulawesi, based on the indicators: a) Tangible b) Reliability, c) Responsiveness, d) Assurance, e) Empathy did not work well as expected. The determinant factors in the public service within the Provincial Library, Archives, and Documentation Office of Central Sulawesi were a) Human Resources, b) Discipline, and c) Leader.

Keywords: *Public Service, Librarians, Users*

Keberadaan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Propinsi Sulawesi Tengah sangat memegang peranan penting dalam peningkatan layanan guna mencerdaskan seluruh masyarakat provinsi secara khusus di daerah Sulawesi Tengah, hal ini juga sesuai dengan Visi Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Propinsi Sulawesi Tengah, yaitu *“Terwujudnya Masyarakat Sulawesi Tengah yang Cerdas dan cinta membaca serta menjadikan Arsip sebagai simpul pemersatu Bangsa”*.

Setelah diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah, maka Perpustakaan Nasional Provinsi Sulawesi Tengah mengalami perubahan status organisasi dari instansi vertikal menjadi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dengan nama Badan Perpustakaan Daerah Propinsi

Sulawesi Tengah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dengan misi hemat struktur dan kaya fungsi, maka Badan Perpustakaan Daerah mengalami penggabungan dengan Kantor Arsip Daerah, dengan nomenklatur Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

Keberadaan perpustakaan telah mendapat apresiasi dari Pemerintah dengan diberlakukannya Undang-undang nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Dengan diberlakukannya undang-undang tersebut maka keberadaan perpustakaan telah setara dengan instansi lainnya. Jabatan Pustakawan merupakan salah satu jabatan fungsional yang mendapat perhatian dari pemerintah, hal ini telah dijabarkan dalam Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara

Nomor 132 Tahun 2002 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan angka kreditnya.

Perpustakaan adalah merupakan suatu unit kerja berupa tempat mengumpulkan, menyimpan dan mengolah bahan pustaka untuk dipergunakan secara berkesinambungan sebagai sumber informasi oleh para pemakainya, dalam hal ini perpustakaan menyediakan koleksi bahan pustaka untuk dilayankan kepada masyarakat secara umum. Menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 287) Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.

Fungsi pelayanan perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan harus dapat memberikan informasi kepada pengguna, memberikan kesempatan kepada pengguna untuk mengadakan penelitian, yaitu fungsi informasi. Selanjutnya, perpustakaan juga memberi kesempatan kepada pembacanya untuk mengadakan rekreasi.

Tujuan perpustakaan memberikan pelayanan kepada para pembaca, agar bahan pustaka yang telah diolah dan dikumpulkan dengan baik dapat sampai ketangan pembaca, bahan-bahan pustaka yang di kumpulkan terutama di maksudkan agar dapat dipakai oleh pengguna, sedangkan maksud diadakan pengolahan yaitu untuk mempermudah pencarian suatu bahan pustaka sesuai yang di kehendaki pengguna.

Bahan pustaka yang banyak tetapi tidak dipakai oleh siapapun dengan alasan apapun, merupakan kekeliruan besar. Perpustakaan yang tidak di datangi oleh para pembaca adalah perpustakaan sakit. Karena itu harus di usahakan agar para pemustaka memakai bahan pustaka di Perpustakaan. Usaha ini misalnya, dilakukan dengan promosi jasa perpustakaan, maksud diadakan promosi yaitu agar para pengguna tahu tentang bahan apa saja yang dimiliki oleh perpustakaan, fasilitas

apa saja yang di berikan oleh perpustakaan, dan saat mana dapat datang ke perpustakaan.

Fungsi pelayanan perpustakaan adalah mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang mereka minati. Harus diusahakan agar perpustakaan menyelenggarakan kegiatan yang membuat pembaca senang datang ke perputakaan. Misalnya diskusi atau pertunjukan film untuk menambah pengetahuan pembaca. Perpustakaan harus berani bersusah payah mencari bahan pustaka yang di kehendaki oleh pengguna walaupun harus meminjam ke perpustakaan lain. Misalnya perpustakaan mencari artikel ke perpustakaan lain di dalam Negeri, bahkan kalau perlu di perpustakaan lain yang ada diluar negeri.

Sebagai pelayanan publik (*public service*) maka tugas pokok dari Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah memberikan pelayanan secara maksimal kepada seluruh masyarakat pengguna jasa perpustakaan, dengan adanya pemanfaatan jasa perpustakaan berarti ada aktivitas dan komunikasi antara pemakai serta bahan pustaka yang disediakan.

Berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa pelayanan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah belum berjalan sebagaimana yang diharapkan oleh pemustaka yaitu pelayanan yang efektif, sarana informasi yang tersedia masih kurang, penggunaan teknologi informasi sebagai sarana penelusuran belum dimanfaatkan secara efektif oleh pengunjung secara maksimal, pengetahuan pustakawan dalam hal teknologi informasi masih rendah, harapan dari pemustaka adalah mendapatkan pelayanan yang prima baik itu penelusuran informasi yang dapat dilakukan dengan cepat dan tepat, yang didukung oleh pustakawan yang professional.

Pada dasarnya, birokrasi publik dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun birokrasi

publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, dan mampu menempatkan masyarakat sebagai *stakeholder* yang harus dilayani secara optimal. Birokrasi menurut Blau (2000:5), merupakan suatu lembaga yang sangat kuat dengan kemampuan untuk meningkatkan kapasitas-kapasitas potensial terhadap hal-hal yang baik maupun buruk karena birokrasi merupakan instrumen administrasi rasional yang netral pada skala besar.

Dalam Keputusan Menpan No: 63/Kep./M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu: *Pertama*, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; *Kedua*, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik; *Ketiga*, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik. Layanan publik dalam hal ini dipahami sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan oleh Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dalam rangka peningkatan derajat pengetahuan masyarakat sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, paling tidak terdapat tiga pelaku yaitu : pembuat kebijakan, penyedia, pelaksana layanan publik, dan penerima layanan.

Dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Alternatif kebijakan yang dilahirkan dari analisis teori, setidaknya harus benar-benar disesuaikan dengan konteks yang dihadapi (Indiahono, 2009: 89). Pengembangan alternatif kebijakan dengan analisis teori adalah menunjuk penggunaan teori sebagai sumber dari alternatif-alternatif kebijakan untuk

menyelesaikan masalah publik.

Selanjutnya menurut Nugroho (2003: 75), kebijakan publik paling dasar dalam masyarakat, terdapat tiga jenis tugas pokok (bahkan bisa disebut sebagai "misi") yang diperlukan agar masyarakat hidup, tumbuh, dan berkembang, yaitu tugas pelayanan, tugas pembangunan, tugas pemberdayaan. Ketiga tugas ini dilaksanakan oleh organisasi-organisasi yang memang dilahirkan untuk tugas-tugas tersebut. Pembagiannya sebagai berikut:

1. Tugas pelayanan (publik) adalah tugas memberikan pelayanan kepada umum tanpa membedakan dan diberikan secara cuma-cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga kelompok paling tidak mampu pun mampu menjangkaunya. Tugas ini diemban oleh negara yang dilaksanakan melalui salah satu lengannya, yaitu lengan eksekutif (pelaksana, pemerintah).
2. Tugas pembangunan adalah tugas untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dari masyarakat. Tugas ini fokus kepada upaya membangun produktivitas dari masyarakat dan mengkreasikan nilai ekonomi atas produktivitas ekonomi tersebut. Tugas pembangunan menjadi misi dari organisasi ekonomi atau lembaga bisnis.
3. Tugas pemberdayaan adalah peran untuk membuat setiap warga masyarakat mampu meningkatkan kualitas kemanusiaan dan kemasyarakatan.

Sementara dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Lebih lanjut disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk

berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Terkait dengan hal tersebut, maka dalam memberikan pelayanan yang prima kepada para pengguna jasa, menurut Parasuraman, dkk (1998) menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut:

a. *Tangible/Bukti langsung*

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan/dinas perkantoran yang bergerak dalam hal pelayanan publik kemudian tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan/dinas perkantoran.

b. *Reliability/Keandalan*

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan/dinas perkantoran untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan/dinas perkantoran dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. *Responsiveness/Ketanggapan*

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan/dinas perkantoran yang dilakukan oleh langsung karyawan/pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa

berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan/pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan/pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

d. *Assurance/Jaminan*

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan/pegawai untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan/dinas perkantoran dituntut untuk membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan/pegawai yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan/dinas perkantoran yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

e. *Emphaty/Empati*

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan/dinas perkantoran yang dilakukan langsung oleh karyawan/pegawai untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan/dinas perkantoran dan komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk

menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Pada dasarnya perpustakaan merupakan lembaga yang menghimpun, menyimpan, dan mengelola bahan pustaka dengan sistem tertentu dan menyediakan sarana untuk dipergunakan oleh para pemakainya guna memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakainya. Ada beberapa ahli memberikan konsepnya tentang perpustakaan seperti yang dinyatakan oleh Soeatminah (1992: 34) Perpustakaan adalah perpustakaan yang mempunyai tugas melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan tingkat usia, tingkat sosial, tingkat pendidikan.

Fungsi Perpustakaan berdasarkan Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan telah menjabarkan fungsi perpustakaan umum sebagai berikut :

1). Fungsi Pendidikan

Dalam melaksanakan fungsinya dalam bidang pendidikan maka perpustakaan merupakan tempat belajar seumur hidup (*leaming oldes*) terutama bagi mereka yang telah meninggalkan bangku sekolah. Tersedianya sumber bacaan diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman warga masyarakat serta dapat mengubah sikap mereka kearah yang lebih maju dan lebih baik sesuai dengan tujuan pendidikan.

2). Fungsi Informatif

Perpustakaan berfungsi informatif karena menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai perpustakaan, koleksi perpustakaan baik buku, majalah, surat kabar, bulletin merupakan bahan-bahan yang mengandung informasi dan dapat memberikan manfaat jika dibaca oleh pengunjung. Orang yang berkunjung ke perpustakaan terdorong oleh kebutuhannya akan informasi, olehnya itu maka pustakawan harus mampu mempertemukan pengunjung dengan

informasi yang dibutuhkannya dengan jalan member layanan efektif atau yang prima.

3). Fungsi Penelitian

Fungsi penelitian pada perpustakaan dapat terlaksana melalui koleksi yang disediakan dan melalui pelayanan yang diselenggarakannya dapat membantu dan memberikan dukungan kepada masyarakat yang akan melakukan penelitian berupa penyediaan atau pemberian informasi tentang data yang dapat mendukung penelitian terutama penelitian yang menyangkut daerah tempat perpustakaan berada.

4). Fungsi Rekreatif

Fungsi rekreasi perpustakaan adalah perpustakaan berusaha menyajikan bahan pustaka yang dapat memberikan kesegaran dan dapat menghibur bagi pemustaka dengan melalui membaca koleksi yang memiliki nilai seni seperti buku cerita, fiksi dan non-fiksi.

5). Fungsi Deposit

Perpustakaan merupakan tempat menyimpan hasil khasanah budaya Untuk menunjang keberhasilan fungsi tersebut maka perpustakaan dituntut untuk dapat menghimpun, membina dan menyebarluaskan sumber-sumber informasi dengan sebaik-baiknya guna kepentingan semua warga masyarakat sehingga perpustakaan merupakan salah satu sarana yang membantu pelaksanaan pendidikan. Perpustakaan harus aktif dalam upaya memperoleh informasi lain yang relevan dengan kebutuhan masyarakat pemakai serta aktif dalam menyebarluaskan informasi tersebut.

Menurut Trimo (1997: 3) ada 4 indikator yang perlu menjadi perhatian secara khusus dan sekasama dalam memberikan pelayanan perpustakaan, antara lain:

1. Para pengunjung (Pembaca)
2. Koleksi buku-buku yang ada
3. Para petugas perpustakaan, dan
4. Fasilitas serta tata ruang perpustakaan yang

bersangkutan.

Keempat komponen ini saling berinteraksi dan merekalah yang menentukan gambaran tentang perpustakaan, kualitas pelayanan, kualitas pustakawan dan stafnya, serta kepuasan dan kesenangan para pengunjungnya dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan.

METODE

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif. Nawawi (1998: 75) mengungkapkan "Metode deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek yang diteliti seperti individu, lembaga, masyarakat dan lain-lain, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti".

Apabila dilihat dari segi pendekatannya penelitian ini dikategorikan penelitian kualitatif. John W Creswel dalam Patilima (2007: 2) mendefinisikan "Pendekatan kualitatif sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambar holistik yang dibentuk kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dalam sebuah latar ilmiah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai suatu Satuan Kerja Perangkat Daerah, berkembang sejalan dengan perkembangan dan tuntutan masyarakat yang mensyaratkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan serta penguasaan teknologi, dengan tidak menyinggikan etika, batasan-batasan kerja yang jelas, serta norma-norma

penghargaan terhadap prestasi kerja semakin meningkat. Sebagai suatu lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan, konsekuensinya terdapat seperangkat standar kerja yang bisa dianggap sebagai acuan untuk menilai dan pada gilirannya dapat digunakan untuk mengukur kinerjanya.

Perubahan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dari kekuasaan dan kepentingan masyarakat kemudian membawa implikasi perubahan yang mendasar. Salah satu perubahan itu adalah perumusan kembali peran dan jati dirinya sesuai dengan undang-undang yang menetapkan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berperan sebagai peningkatan sumber daya manusia dan pengembangan minat baca. Arah kebijakan strategi Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yang mendahulukan tampilan institusi, dimaksudkan bahwa dalam setiap kiprah pengabdian haruslah dijiwai oleh semangat yang profesional dengan motivasi dan semangat pengabdian yang baik bagi kepentingan masyarakat.

Keberhasilan suatu organisasi juga ditentukan oleh pelayanan, selain itu untuk mencapai tujuan organisasi tidak terlepas dari peran seorang pegawai/karyawan yang bekerja dalam organisasi tersebut. Hal tersebut dapat terlaksana apabila organisasi dapat mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Salah satu variabel yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah kinerja Pustakawan dalam memberikan pelayanan. Kinerja Pustakawan merupakan tingkat penyelesaian tugas yang dilakukan Pustakawan terhadap pekerjaan atau dengan kata lain Pustakawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dibebankan kepadanya.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok

orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Kinerja Pustakwan sebagai Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai suatu proses perilaku seseorang atau sekelompok orang yang menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka kinerja antar orang yang satu dengan lainnya di dalam situasi kerja dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik dari individu, disamping itu orang yang sama dapat menghasilkan *performance* kerja yang berbeda didalam situasi yang berbeda pula, sehingga secara umum, kinerja pelayanan Pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat dari 5 (lima) hal yaitu : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphathy.

Tangibles dalam analisis pelayanan publik pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

Indikator pertama dalam melihat kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah dengan menggunakan indikator *tangibles* atau bukti langsung, *tangibles* merupakan kemampuan suatu Perusahaan atau Dinas Perkantoran dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Perusahaan ataupun Dinas Perkantoran dan keadaan lingkungan

sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada publik.

Dengan demikian *tangibles* dilihat dari perspektif pemerintahan adalah pengabdian dari pemerintah kepada masyarakat yang terwujud dalam suatu pelayanan yang diberikan, dimana *tangibles* meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi seperti kondisi gedung, komputer, printer, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan sarana dan prasarana. Maksud *tangibles* pada penelitian ini adalah *tangibles* terkait dengan proses pelayanan publik pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, dimana untuk mengukur keberadaan *tangibles*, peneliti menggunakan indikator kelengkapan aparatur yang melayani masyarakat, dan kelengkapan peralatan pelayanan.

Reliability dalam analisis pelayanan publik pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

Indikator kedua yang dipakai peneliti untuk menilai kualitas pelayanan publik pada proses pelayanan publik yang terdapat Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah Kehandalan (*Reliability*). *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, tepat dan terpercaya. Untuk mewujudkan suatu *reability* tersebut, disini peneliti menggunakan aspek bagaimana peran serta keakuratan Pustakawan dalam memberikan pelayanan dan juga prosedur pelayanan untuk menjadi anggota perpustakaan. Konsep *reliability* ini sejalan dengan konsep pelayanan pada dasarnya yaitu sesuatu yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhannya untuk memberikan kepuasan. Dimana sub indikator pertama untuk menilai *reliability* adalah kemampuan aparatur dalam hal ini adalah kemampuan pustakawan dalam menjalankan pelayanan publik yang terdapat

pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

Pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa perpustakaan atau pemustaka harus ampu memberikan pelayanan yang terbaik, artinya dalam memberikan pelayanan tidak berbelit-belit, sopan dan mempunyai rasa memiliki serta bertanggung jawab terhadap apa yang menjadi tugasnya. Dampak dari pemberian pelayanan yang optimal yang dilaksanakan oleh pustakawan akan secara langsung mempengaruhi terhadap para pemustaka. Dengan memberikan pelayanan seperti yang telah ditetapkan dan bersikap ramah serta mempunyai rasa tanggung jawab, maka diharapkan akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Responsivness dalam analisis pelayanan publik pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

Indikator berikutnya dalam menilai kualitas pelayanan publik yang terdapat pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Dalam hal ini diperlukan adanya kesiapan dari Pegawai/Pustakawan dalam menangani keluhan dari masyarakat/pemustaka. *responsiveness* disini akan diukur dari kemampuan Pustakawan untuk lebih tanggap dan bisa memahami kondisi yang berkembang dan apa yang menjadi prioritas untuk ditangani sesuai dengan apa yang sedang berkembang. *responsiveness* dimaksudkan sebagai salah satu indikator karena secara langsung kemampuan Pustakawan dalam menjalankan misi dan tujuan yang diembannya.

Oleh karena itu dalam indikator *responsiveness*, peneliti menggunakan indikator ketepatan pegawai yang dalam hal ini pustakawan dalam memberikan pelayanan

dalam bidang perpustakaan dan ketepatan pustakawan dalam menindaklanjuti keluhan pemustaka. Indikator pertama yang digunakan peneliti dalam proses *responsiveness* adalah ketepatan pustakawan dalam proses layanan. Dimana dalam hal ini ketepatan pelayanan dinilai dari segi pustakawan dalam menanggapi setiap keluhan dari pemustaka, juga dalam proses pelayanan pendaftaran menjadi anggota perpustakaan. Proses pendaftaran tersebut meliputi pendaftaran/registrasi baik itu pelajar, mahasiswa, ataupun dari kalangan masyarakat pada umumnya.

Assurance dalam analisis pelayanan publik pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Dengan demikian fokus perhatian *assurance* adalah berkaitan dengan keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan.

Assurance ini merupakan salah satu dimensi dalam menilai kualitas pelayanan, dimana dalam penelitian ini dimensi *assurance* dijadikan indikator dalam melihat kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dalam proses pelayanan perpustakaan. Indikator pertama yaitu, pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan sedangkan untuk indikator kedua yaitu terciptanya kenyamanan pada diri pemustaka.

Emphaty dalam analisis pelayanan publik pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

Indikator yang peneliti gunakan untuk melihat kualitas pelayanan yang ada pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah dimensi empati (*emphaty*). *Emphaty* merupakan syarat untuk peduli dan memberi

perhatian pribadi bagi pengunjung/pemustaka. Fokus perhatian dari empati adalah adanya kepedulian dan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan dari aparatur kepada masyarakat, sehingga terjalin hubungan yang kondusif antara pustakawan dengan pemustaka.

Empathy (empati), juga memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Pada indikator *empathy*, peneliti menggunakan beberapa indikator antara lain, pustakawan menciptakan suasana yang nyaman dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, Pustakawan memberikan perhatian yang baik kepada pemustaka.

Pada sub indikator yang pertama ini, Perhatian terhadap pemustaka merupakan tugas pokok para pustakawan sehari-harinya untuk menciptakan suasana yang nyaman. Dengan memberikan perhatian-perhatian yang baik kepada para pemakai jasa layanan perpustakaan ini, tidak hanya sekedar melaksanakan tugas dan kewajiban saja. Dengan perhatian sebagai awalnya, memungkinkan proses pelayanan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah akan dapat dilaksanakan lebih baik dan memuaskan bagi semua pengguna layanan perpustakaan atau pemustaka.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa, persepsi pemustaka terhadap pelayanan yang terdapat pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dari ke 5 (lima) indikator yang digunakan untuk menilai pelayanan perpustakaan, indikator *Tangibles* dan *Reliability* masih perlu dilakukan peningkatan dan pembenahan. Sedangkan untuk ke tiga indikator lainnya yaitu

Responsiviness, *Assurance* dan *emphaty* dari hasil penelitian, dapat dikategorikan baik.

Rekomendasi

Perlunya dilakukan peningkatan dan pembenahan yang dalam hal ini adalah kenyamanan yang diberikan kepada Pemustaka, baik itu tampilan gedung, serta kelengkapan sarana dan prasarana yang terdapat pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Dalam proses pembuatan kartu kiranya dapat tingkatkan dengan menggunakan peralatan yang lebih memadai agar supaya tidak menyebabkan pemustaka menunggu lebih lama pada saat proses percetakan kartu, begitu pula dengan koleksi buku yang terdapat pada Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah untuk dapat ditingkatkan dan berkesinambungan agar supaya pemustaka selalu dapat menikmati koleksi-koleksi buku terbaru.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji hanya milik Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Karunia, Berkat dan Anugerah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Artikel dengan judul “Analisis Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah”. Artikel ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Tadulako. Banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan artikel ini, untuk itu maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada Dr. Timuddin Dg. M. Bauwo, M.Si. dan Dr. Nawawi Natsir, M.Si. yang telah rela meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian artikel ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada orang Tua Penulis, my Dear, Kakak dan Adik-adikku

tersayang yang sabar mendampingi dan mendoakan penulis, tidak lupa penulis ucapkan kepada penyunting, penyunting ahli dan ketua penyunting yang telah membimbing penulis dalam penulisan artikel ini sehingga layak dipublikasikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Blau, M. Peter dan Meyer W, Marshall. 2000. *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*. Jakarta: Prestasi Pustakarya.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 132 Tahun 2002 tentang *Jabatan Fungsional Pustakawan dan angka kreditnya*.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep./M.PAN/7/2003, tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik*
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nugroho, D. Riant. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1.
- Patilima, Hamid. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabeta
- Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2007, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Jakarta: Kanisius.
- Trimis, MLS. Soejono. 1997. *Reference Work & Bibliography*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-undang nomor 43 Tahun 2007 *tentang perpustakaan*.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 *tentang pemerintahan Daerah*.